



Sagres
...
L'umanizzazione del business
nel Credit & Customer
Service Management

IL FASCINO DELL'INTELLIGENZA ARTIFICIALE
VS
L'EMPATIA CON IL CLIENTE

www.sagresgestioni.it



Antonio Canzano

Direttore Credit Management



Sergio Rossini

Direttore Customer Experience

Preferisci una Bufala **virtuale** o una **vera**
mozzarella di bufala **campana**?



Dicci la tua opinione, abbiamo pensato
ad un premio per te che ti sorprenderà.

Sagre 

www.sagresgestioni.it



Sagre 



« Liberarsi del peso finanziario:
Un debito pendente può essere
una fonte di stress finanziario e
mentale.

Estinguere il debito significa
liberarsi di questa pressione e
ripristinare la propria
tranquillità.

Si può concentrare l'energia su
altri aspetti della vita o
dell'attività, senza l'onere del
debito in sospeso.



Fonte: Chat GPT

Sagres





Sagreš



Il metodo Sagres

- Educazione al pagamento
- Gestione del credito
- Convenienza dell'outsourcing "umano"



Sagres 



**Recupero
del credito**



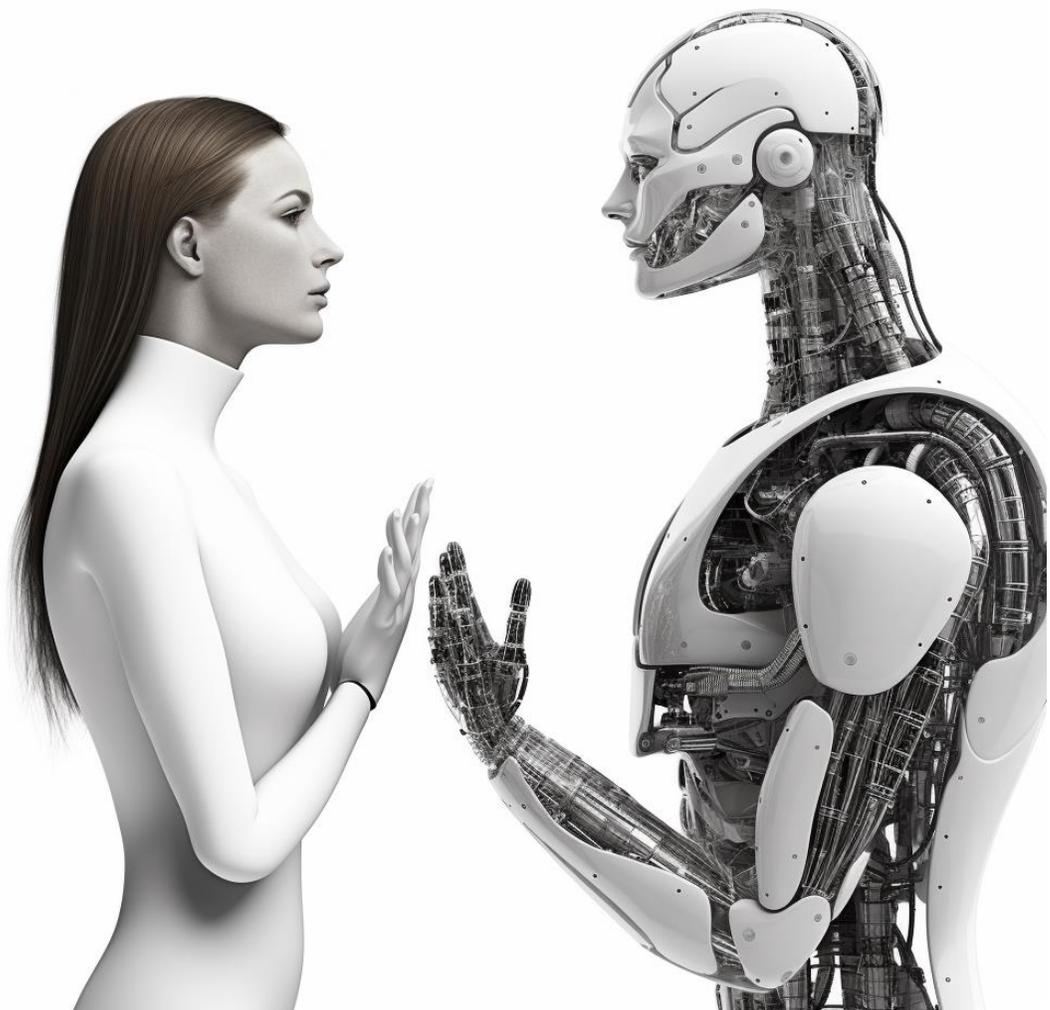
AI

**Gestione
del Credito**



Empatia

Sagreš



Frontoffice



Operatore umano

Backoffice



AI

Sagreš



Customer Experience & Customer Service Management

Sagres 

SagreS

Customer Journey



Misurare la Customer Experience

Sagre 



**Questionari
a risposte chiuse**

Dati strutturati

**Il cliente è vincolato
dallo strumento**

Otteniamo meno informazioni

VS



Interviste aperte

Dati non strutturati

**Il cliente si esprime
liberamente**

**Raccogliamo tutte le
informazioni ed emozioni**

Metodologia Sagres

- Intervistiamo i clienti al telefono
- Registriamo l'audio della conversazione con il cliente (in accordo con il GDPR)



- Rappresentiamo i dati non strutturati in uno storyboard.
- Reporting Quadrant Chart, sintesi dei punti di debolezza e delle linee d'azione.

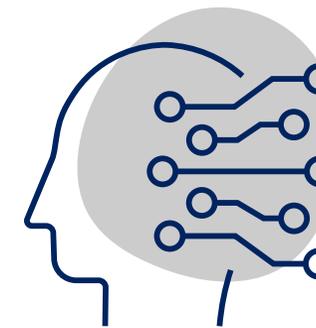
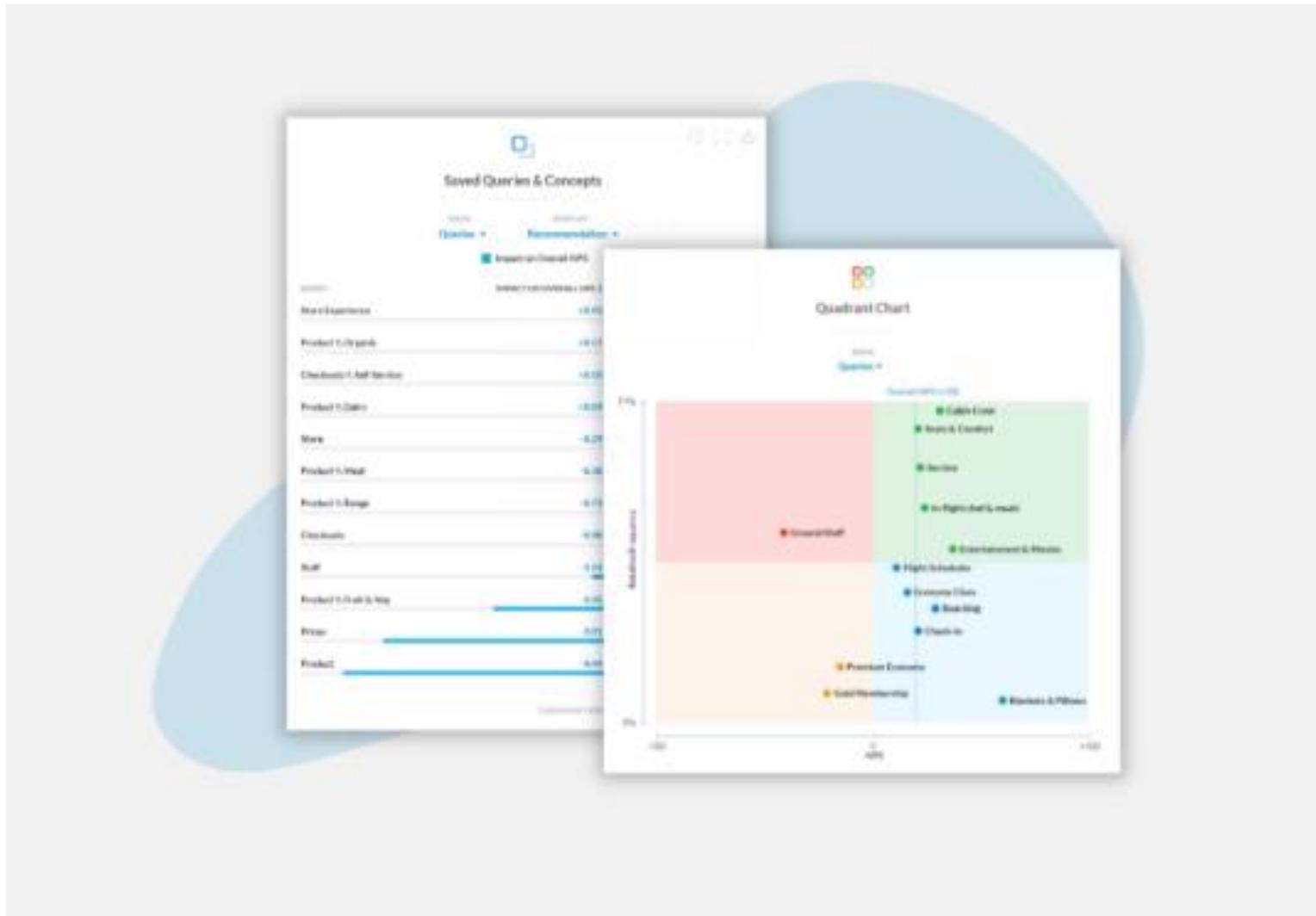


- Trascriviamo l'audio usando un'applicazione Voice2Text
- Eseguiamo un'analisi dettagliata dei commenti dei clienti (dati non strutturati) con l'intelligenza artificiale

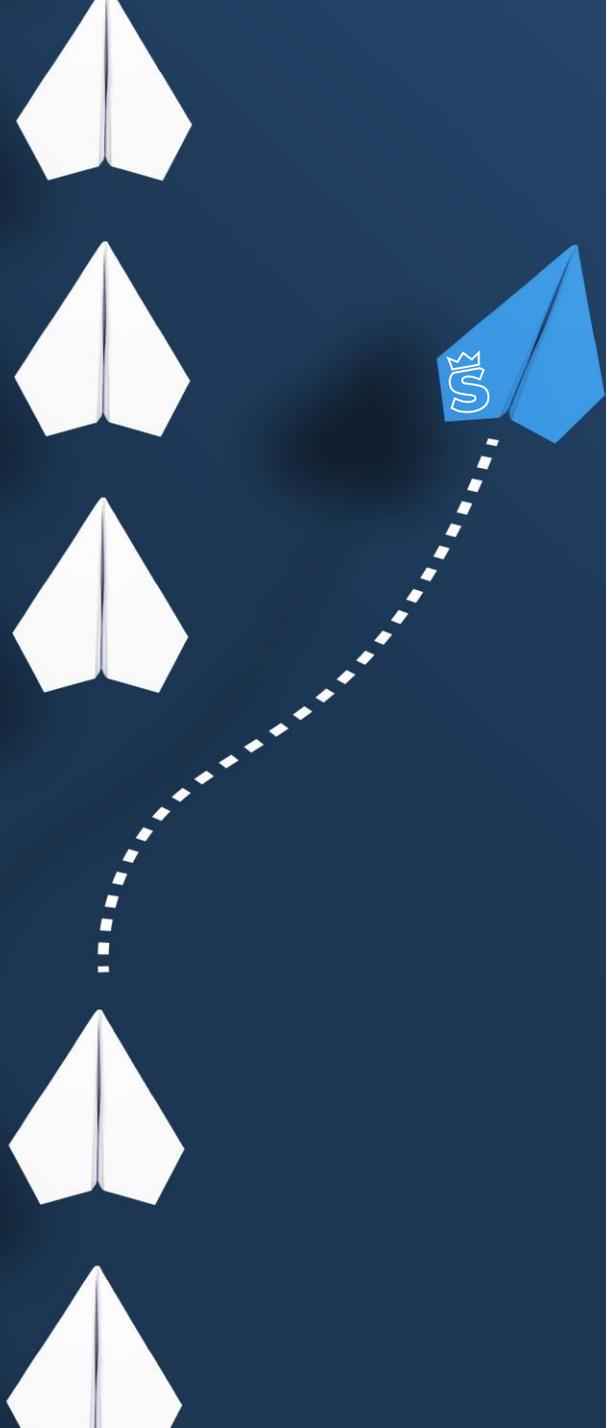


Sagres 

Visual Reporting

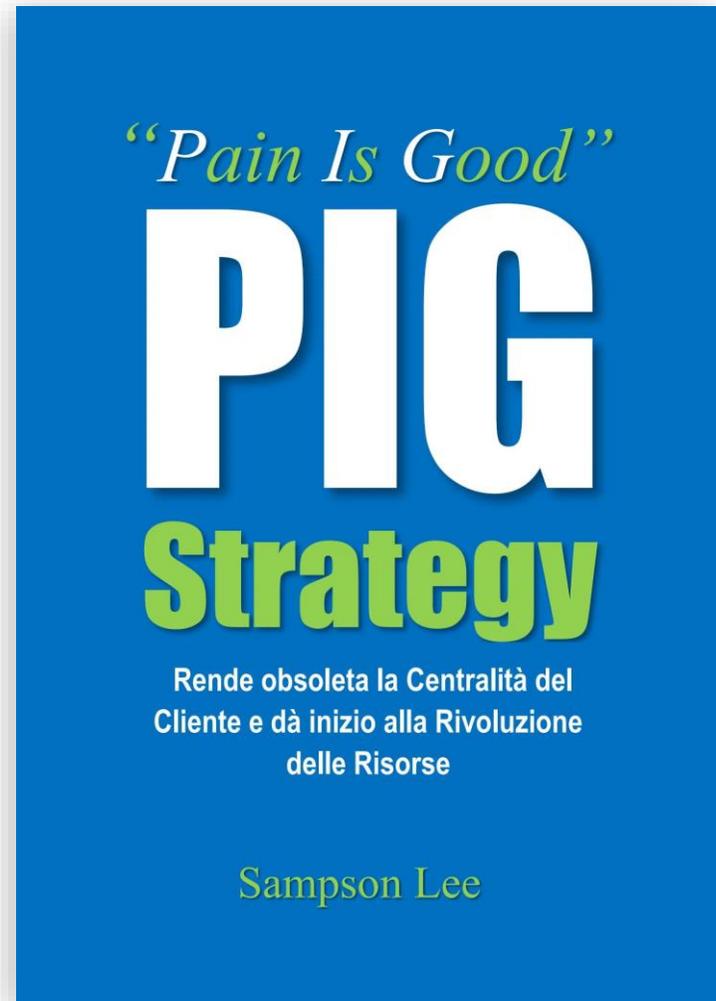


INTELLIGENZA
ARTIFICIALE



**La CX
senza cambiamento
è solo un hobby**

PIG STRATEGY – PAIN IS GOOD



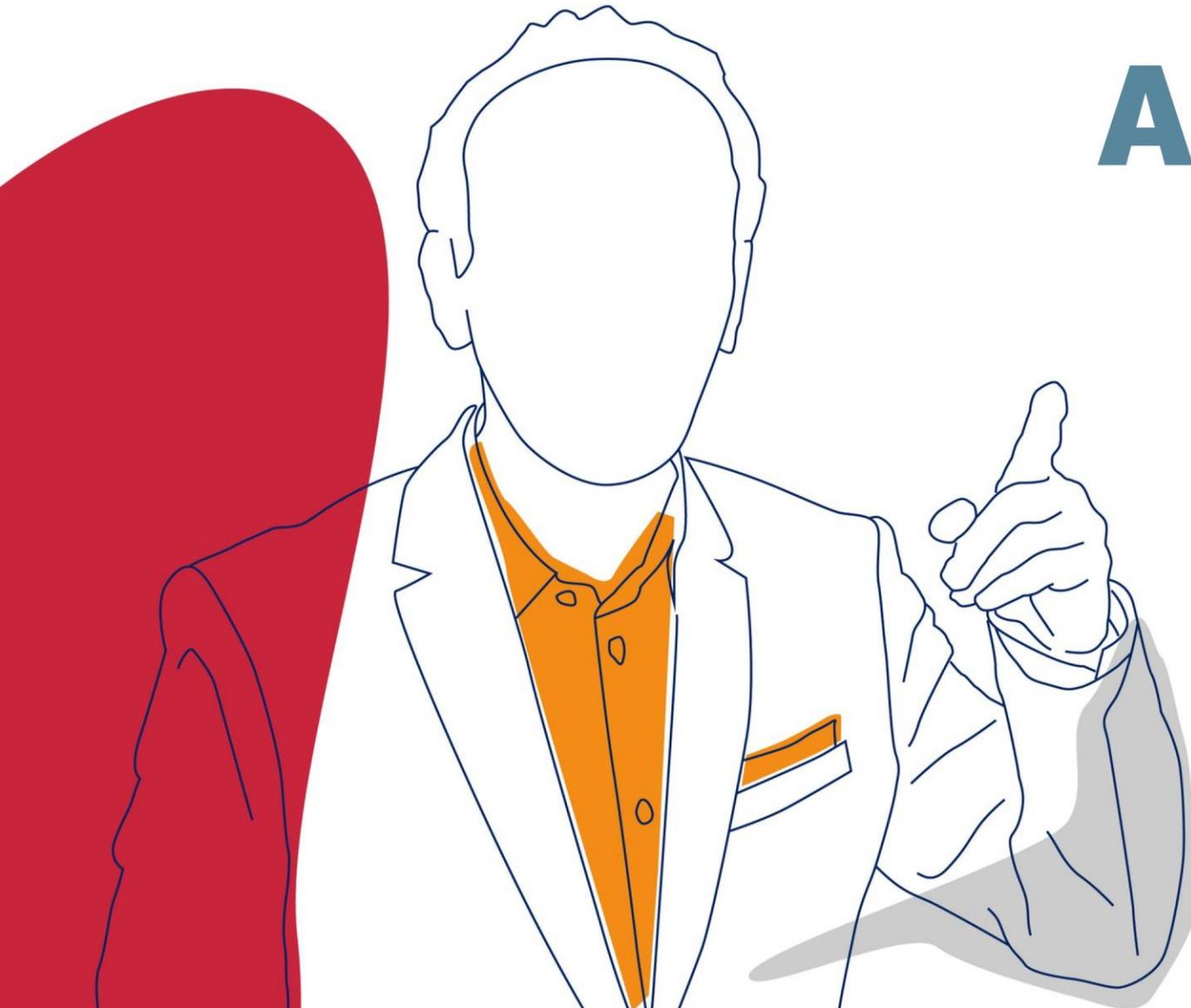
In esclusiva per l'Italia.
Tradotto in italiano da Sergio Rossini
CX Director di Sagres

«Per sfidare lo status quo, suggerisco un'alternativa fuori dagli schemi ma superiore alla customer-centricity in un contesto strategico: portando vantaggi al cliente, raggiungendo i risultati di business e contribuendo alla costruzione di brand straordinari, senza dover impiegare risorse extra.»

Sampson Lee

Sagres 

**SIAMO PRONTI AD
ASCOLTARVI.**



Sagres 

 marketing@sagresgestioni.it
 www.sagresgestioni.it
 [company/sagres-s-r-l-](https://www.linkedin.com/company/sagres-s-r-l/)
 [/sagrestioni](https://www.facebook.com/sagrestioni)

Sede Legale
Via Monte Napoleone n° 8,
20121 - Milano (Italy)
Telefono: +39 0287169501